

Sind Sie mit den Leistungen Ihrer Hotelrezeption zufrieden? Können sich Ihre Rezeptionsmitarbeiter auf die unterschiedlichen Gäste einstellen? Ist das Telefonverhalten stets kundenfreundlich und verkaufsfördernd? Wird der höchst mögliche Umsatz pro Gast erzielt? Gerade an der Schnittstelle Front-Office und Reservierung entscheidet der Gast ob er bucht oder nicht! Mit unseren Schulungen zur Verbesserung des Qualitätsmanagements im Front- und Reservierungs-Office sichern Sie sich die Qualität und Marktstellung Ihres Hotelunternehmens.

Darüber hinaus bieten wir folgende frei wählbare Bausteine zur Optimierung der Empfangs- und Reservierungsabteilung:

- Soll-Ist Analyse mit Strukturierungsempfehlungen
- Beratung und Mithilfe bei der Re- bzw. Abteilungsumorganisation
- Preisentwicklung - Kategorienverkauf - dynamische Preisstrukturen, Revenue / Yield Management
- Ausarbeitung von Empfangsrichtlinien und Handbücher
- Optimierung des Reservierungshandling mit „Up-selling“ Techniken
- Telefon- und Verkaufstrainings, Reklamationshandling
- Ausarbeitung von Vorgaben & Standards sowie deren Controlling
- Optimierung der Gästebetreuung zur Kundenbindung
- Überprüfung, Ergänzung und Optimierung Ihrer EDV Stammdaten für Front-Office-, Reservierung-, Bankett- sowie Sales & Marketingmodule
- zum Erhalt effizienter Auswertungen und Statistiken,
- vor allem zur Marketinganalyse und Marketingplanung
- sowie zur Steuerung zukünftiger Vertriebsmaßnahmen

